

## Comprendre le besoin de notre cible et mener un entretien de découverte

### Public

Les équipes directement en lien avec les clients et prospects

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 jours, soit 14 heures

### Dates et lieu

24 et 25 juin 2025 à Niort – [Date limite d'inscription](#) : 26 mai 2025

### Nombre de stagiaires

4 personnes minimum - 12 personnes maximum

### Coût pédagogique

780 € nets de taxes

### Intervenantes

Emmanuelle CEFFA et/ou Jeanne DESBIENS

### Objectifs pédagogiques

Identifier les enjeux liés à l'approche commerciale  
Améliorer la qualité de la relation client par des techniques adaptées  
Préparer un entretien de découverte  
Reformuler le besoin exprimé en s'adaptant à son interlocuteur  
Réaliser un entretien de découverte complet sur un cas concret

### Méthodes pédagogiques

Une formation élaborée en fonction des situations vécues  
Une formation qui permet à chaque stagiaire de prendre du recul sur ses fonctionnements et de vivre de manière très concrète les apports présentés (travail individuel, travail en sous-groupe).  
Une formation qui apporte les éclairages théoriques nécessaires pour comprendre (remise d'un support reprenant les idées clés).  
Une formation qui permet au groupe de vivre certaines situations pour progresser par l'expérience (mises en situation, jeux de rôles, ...)  
Une formation très opérationnelle qui favorise le passage à l'action.

## Comprendre le besoin de notre cible et mener un entretien de découverte



### Modalités d'évaluation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation  
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation  
Certificat de réalisation et attestation de formation individuels délivrés après la formation



### Contenu

- ✓ Etat des lieux et travail sur les représentations
  - Sens que je donne à l'évolution de ma fonction/missions : intérêts, motivations et questions des participants.
  - Identification des différents types de contacts traités.
  - Description des situations relationnelles vécues, des difficultés rencontrées.
  - Recherche des causes et des conséquences.
  - De quoi ai-je besoin pour remplir au mieux ma mission ?
- ✓ Les enjeux de la communication dans une approche commerciale
  - L'importance de la communication et la relation pour la structure, le bon fonctionnement des équipes et la satisfaction des clients
  - Le rôle accru de l'accueil dans le cadre des besoins des bénéficiaires
  - Faire la part entre l'aspect humain, relationnel et la réponse technique : dissocier les 2 plans
  - ... vers la relation client
- ✓ Mieux se connaître et prendre du recul sur son fonctionnement un levier clé de réussite
  - Caractériser ses qualités et ses compétences clés
  - Identifier ses points forts mais également ses freins ou limites personnelles par rapport à la gestion de la relation client
  - Identifier ses limites pour y faire face
  - Elaborer son plan personnel de progression
- ✓ Acquérir des techniques et méthodes de gestion de la relation client
  - Préparer son entretien pour être confiant et donner confiance
  - S'affirmer dans ses relations professionnelles et négocier avec plus de persuasion
  - Assurer le suivi de son action
- ✓ Mises en situation par jeux de rôle et analyse



### Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques